

# 《医院物业服务规范（征求意见稿）》 编制说明

《医院物业服务规范》编制组

二零二四年五月

# 目录

- 一、工作概况 ..... 2
  - （一）任务来源 ..... 2
  - （二）目的和意义 ..... 2
  - （三）主导单位 ..... 3
  - （四）主要工作过程 ..... 3
  - （五）标准起草组成员及任务分工 ..... 4
- 二、标准编制原则和标准主要内容 ..... 4
  - （一）编制原则 ..... 4
  - （二）标准主要内容 ..... 5
- 三、实证研究 ..... 6
  - （一）目标、方法、内容 ..... 6
  - （二）数据分析与结论 ..... 6
- 四、预期的综合评价 ..... 7
  - （一）经济效益 ..... 7
  - （二）品牌效益 ..... 7
  - （三）社会效益 ..... 7
- 五、知识产权说明 ..... 8
- 六、采标情况 ..... 8
- 七、标准在编写过程中意见分歧情况 ..... 8
- 八、其它应予说明的事项 ..... 8
- 九、参考文献 ..... 8

## 一、工作概况

### （一）任务来源

本项目来源于陕西省市场监督管理局 2023 年陕西省地方标准制修订计划项目（编号：SDBXM062-2023），本标准为首次发布。

### （二）目的和意义

#### ① 目的

制定《医院物业服务规范》的目的是确保医院物业服务达到一定的质量标准，从而提高患者和家属对医院的满意度。优质的服务可以让患者在治疗过程中感到更加舒适和安心，从而有助于他们的康复。并且医院物业服务涉及到许多专业领域，如医疗废弃物处理、保洁消毒等。规范能够确保服务提供者具备必要的专业知识和技能，从而保障服务的安全性和有效性。通过制定统一的服务标准，可以优化服务流程，减少资源浪费，提高医院整体运营效率。这不仅有助于医院在日益激烈的医疗市场竞争中保持优势，还能为患者提供更加高效、便捷的服务。

#### ② 意义

《医院物业服务规范》的制定和实施，将为整个行业树立一个明确的标杆。这将有助于推动医院物业服务行业的健康发展，提高行业整体水平。并且规范的服务将确保患者在就医过程中享受到应有的权益，如安全、舒适、尊重等。这有助于建立和谐的医患关系，减少医疗纠纷的发生。优质的服务是品牌形象的重要组成部分。通过制定和执行《医院物业服务规范》，可以展现其专业、负责、关爱患者的形象，提升其在患者和家属心目中的品牌形象。医院物业服务质量的提升不仅关乎医疗行业的发展，还与社会

进步密切相关。一个安全、舒适、高效的医疗环境将有助于提高国民健康水平，推动社会和谐发展。为此，制定《医院物业服务规范》具有十分重要的意义。

### （三）主导单位

西安锦天物业管理服务有限公司成立于2008年，是专业从事物业管理、商业运营、清洗保洁、餐厅管理经营、酒店管理、楼宇节能管理、市政公用清洁等专项管理服务企业。经历16年的发展，公司已成为除西安的总公司外，分别在上海、天津、合肥、湖北、海南、苏州、宝鸡、榆林、延安等地成立了分、子公司；2017年公司引入战略投资者——中国民生投资集团，正式成为中民未来旗下成员企业；目前公司在编人数2000余人，管理项目近60个，管理面积超过1000万平方米，涉及学校、医院、景区、住宅、写字楼、商业综合体等多种业态类型。目前已发布2个市级地方标准，1个国家级标准化试点。

### （四）主要工作过程

时间进度	主要阶段	工作安排及内容
2023.06	前期准备	西安锦天物业管理服务有限公司组织成立了《医院物业服务规范》起草小组，组织此标准编制工作。
2023.06~2023.09	调研阶段	起草小组再次查阅文献、政策文件、行业报告等，实地调研医院项目观察物业服务的实际运作情况，收集数据和信息，通过对比不同医院的数据，找出优秀医院物业服务的经验和做法，梳理出规范性要素，结合前期研究基础，形成标准框架，并修改完善。
2023.09~2024.01	实证研究 起草初稿	继续开展医院物业服务的验证，基于前期工作基础，按照标准框架，起草标准内容，确定指标要求。标准内容以调查、鉴定技术为重点。同时，涵盖医院服务全过程，形成《医院物业服务规范》标准文本征求意见稿。
2024.02~2024.05	征求意见	向省市场监管局提交标准征求意见稿及其编制说明，组织开展标准征求意见，对反馈意见汇总、分析，再修改完善标准，形成送审稿。

## （五）标准起草组成员及任务分工

单位名称	起草/协作单位	姓名	主要工作任务
西安锦天物业管理服务有限公司	起草单位	段晓光	项目负责人
西安锦天物业管理服务有限公司	起草单位	符明洁	项目协调人
西安锦天物业管理服务有限公司	协作单位	闫晓莉	标准组织搭建
西安博爱物业管理有限公司	起草单位	朱小龙	标准编制
西安锦天物业管理服务有限公司	起草单位	石敏哲	标准编制
西安锦天物业管理服务有限公司	起草单位	李娜	技术指导
西安锦天物业管理服务有限公司	起草单位	李少楠	技术指导

## 二、标准编制原则和标准主要内容

### （一）编制原则

#### ① 科学性原则

在本规范编制过程中，综合考虑医院的需求和利益，以满足医院的功能性和舒适性要求为目标，注重医院的整体运营效率和患者体验，并结合物业服务实际，按照相关国家标准和地方标准要求，在内容和体例上都有较好的科学性。

#### ② 实用性原则

本规范按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则编写，本着“科学、先进、实用”的原则，充分考虑医院企业的意见，力求做到适用范围明确、层次清楚、内容先进可靠，文字表述准确、通俗易懂，有利于生产管理，具有较好实用性。

#### ③ 先进性原则

本标准的制定应充分研究和分析医院物业服务标准制修订的科学方法和理论，在兼顾当前我国物业标准化发展现实情况的同时，还必须考虑到

未来的发展趋势和需求，体现标准的前瞻性和引导性。

## （二）标准主要内容

3.1 标准名称：确定本文件中英文名称。

本文件确立了医院物业服务要求，故命名为“医院物业服务规范”。

英文名称：Standard of hospital property service

3.2 前言：明确标准的提出、归口单位及起草单位和主要起草人等。

3.3 范围：明确本文件规定的具体内容条款及其适用范围等。

3.4 规范性引用文件：明确本规范引用的相关标准及文件。

3.5 术语和定义：对本文件涉及的服务关键术语进行解释。

3.6 基本要求：明确物业服务企业职责、工作人员要求、制度要求及档案要求。

3.7 服务内容：明确医院物业服务的内容。

3.8 保洁消毒服务：明确明确保洁消毒的要求。

3.9 医院病房物品、病服清洗消毒：明确医院病房物品洗涤、消毒的原则与方法。

3.10 医院辅助服务：明确协助医护人员对导引咨询、护工、司梯、医疗运送、手术室辅助的要求。

3.11 秩序维护服务：明确秩序人员对出入口巡查、医疗秩序、监控、车辆停放、警务协助的服务要求。

3.12 共用设施设备运维与保养服务：明确房屋、消防设施、供配电系统、电梯、高空作业、供热、空调、给排水及污水处理的管理要求。

3.13 绿化养护：明确物业服务区域绿化养护要求。

3.14 会务服务：明确会务服务前、中、后期的服务要求。

3.15 标识管理：明确协助医院完善标识的内容。

3.16 应急服务：明确突发事件应急预案和处理机制的方法。

3.17 监督与投诉：明确信息收集方式、投诉处理方法及评价与改进要求。

表 1：明确普通部位清洁要求。

表 2：明确主要材质清洁要求。

表 3：明确室内区域消毒分类达标要求。

表 4：明确特殊区域清洁消毒要求。

表 5：明确绿化养护要求

### 三、实证研究

#### （一）目标、方法、内容

研究目标：通过对医院物业服务规范的实证研究，评估现有服务规范的有效性，提出改进建议，以提升医院物业服务质量和患者满意度。

研究方法：采用问卷调查、实地观察、深度访谈等方法，收集关于医院物业服务规范执行情况的数据。

研究内容：物业服务人员配置与培训；物业服务流程与标准；物业服务设施与设备；物业服务质量监控与评估

#### （二）数据分析与结论

根据收集到的数据，对医院物业服务规范进行实证分析，评估现有服务规范的有效性。针对存在的问题和不足，提出改进建议，后期我们加强人员培训、优化服务流程、完善设施设备、加强质量监控等。通过实施改进措施，明显提升医院物业服务质量和患者满意度。

## 四、预期的综合效果评价

物业服务在医院运营、患者满意度、医疗环境、员工工作效率、医院形象与品牌提升、安全管理水平等多个方面评价尚好，综合效果显著。

### （一）经济效益

实行规范的物业服务提升了物业服务质量，增强物业公司的竞争力，进而吸引更多的医院客户，实现业务增长和市场份额的提升。2023 年新拓展医院项目 4 个。

### （二）品牌效益

医院物业服务规范的实行有助于提升物业公司在医疗领域的专业形象。当医院及其员工、患者和家属感受到物业公司提供的专业、高效服务时，会对物业公司的品牌形象产生积极印象，提升物业公司的专业形象。规范的医院物业服务能够确保医院设施的正常运行、环境的整洁安全，以及医疗废物得到妥善处理等。这些服务质量的提高，有助于增强物业公司的品牌信誉。患者和家属往往会将医院的整体环境和服务质量与物业公司的品牌联系起来，从而对物业公司产生更高的信任度。分别获得《2023 陕西省物业服务市场地位领先企业》、《2024 中国物业服务西北 20 强》等荣誉。

### （三）社会效益

通过遵循医院物业服务规范，物业公司能够确保医院环境的整洁、设施设备的正常运行以及医疗废物的妥善处理等，从而提升医院的整体形象。一个环境优雅、设施完善的医院，不仅能够给患者带来更好的就医体验，还能提升医院在社会公众心目中的形象。

有助于减少医院内部的矛盾和纠纷。物业公司通过提供及时、专业的



服务，能够及时处理患者和家属的投诉和意见，避免矛盾升级。同时，物业公司还可以组织开展各类社区活动，增强医院与患者、员工之间的沟通和联系，促进社区的和谐稳定。

有助于推动整个社会的文明进步。一个规范、有序、高效的医院物业服务体系，不仅能够提升医院和物业公司的品牌形象，还能为整个社会的文明进步做出贡献。同时，物业公司还可以积极参与社会公益活动，为社会的发展做出更多的贡献。

## 五、知识产权说明

本标准所有技术内容为项目组调研、试验研究等所获得，不涉及知识产权纠纷；本标准与现行法律、法规和强制性标准没有冲突。

## 六、采标情况

目前本标准无对应的国际标准或国外先进标准。本标准制订过程无采标情况。

## 七、标准在编写过程中意见分歧情况

本标准在编写过程中没有重大意见分歧。

## 八、其它应予说明的事项

无。

## 九、参考文献

【1】GB 50751 医用气体工程技术规范

【2】WS/T 368 医用气体净化管理规范

【3】中华人民共和国主席令第 6 号（2008）中华人民共和国消防法

- 【4】 中华人民共和国公安部令第 107 号（2009）消防监督检查规定
- 【5】 中华人民共和国公安部令第 106 号（2009）建设工程消防监督检查规定
- 【6】 中华人民共和国中国气象局第 24 号令（2013）防雷减灾管理办法
- 【7】 中华人民共和国气象法 第 23 号主席令
- 【8】 《医疗废物管理条例》（2011 年修订，国务院令第 380 号）
- 【9】 《消毒管理办法》（2018 年修订）
- 【10】 《医疗卫生机构医疗废物管理办法》（卫生部令第 36 号）